

2018年11月7日

# AIは脅威ではなく、あなたの相棒になる！

AIはあなたの能力を引き出し、生産性を高めるツールになる

経営コンサルティング第一部

主任コンサルタント

柳澤大貴

## [要約]

- 人工知能（以下「AI」とする）やITによる技術革新は、従業員の仕事を奪うのではなく生産性を飛躍的に高めるツールとなる
- 従業員はAIやIT到来を脅威と感じるのではなく、むしろチャンスと捉えるマインドセットが求められる
- AIやITによる技術革新は、SDGsの目標に掲げられている「働きがいも経済成長も」に貢献する

## 1. AIはあなたの『頼れる相棒』となる

労働人口の減少に伴い、新卒採用を含めて人材の争奪戦が展開されている。一方で残業時間の削減や休日取得率の向上など、働き方改革も待ったなしの状況である。対策として抜本的な業務プロセス改革やAIやロボット、ITを駆使した改革が進んでいる。理想的な働き方を目指した大変革の真っ只中というのがビジネスの現状である。

自動車の自動運転や物流倉庫の自動ピッキング、小売店舗のレジの無人化などは実用化に向けて試験運用が行われている。製造業の生産現場ではすでに相当の生産性改善を実現している。従業員は単純作業から解放され、品質を高めコストを引き下げる活動に集中できるようになった成果である。現在その改革の中心がオフィスやサービス、店舗あるいは公的セクターへとシフトしている。

AIやITにより一般事務の仕事がなくなるという予測があるが、それはおそらく正解であろう。だからと言って一般事務職の従業員が失職するということではない。一般事務職の

---

従業員はより創造的な仕事にステップアップする可能性を秘めている。例えば伝票入力などの単純事務作業は消滅するが、新たに入力されたデータを効果的に活用する仕事生まれるはずだ。営業事務の仕事であれば伝票処理や入力作業から解放され、販売に効果的な情報を提供するという具合に職務の内容が変化するということである。店舗の販売員ならば売上の集計や入荷帳票の整理などの付随業務から解放され、顧客満足に直結する接客に時間をかけることが可能になる。丁寧な接客は売上や顧客単価の向上に貢献することは明らかである。すでにデータを活用している職場であれば、より精度の高い情報を駆使して販売促進に活かすことが可能になる。

多くの従業員は単純作業やデータ入力・加工を AI や IT に任せて、自分はその情報を活用して売上の増加やコストダウンを考えることに集中できるようになる。AI や IT は従業員の脅威ではなく、『頼れる相棒』になるのだ。業務の付加価値を高め、さらに労働時間も短縮できる。AI や IT を活用し勤務時間が 8 時間から 7 時間に短縮されたとしよう。就業時間が 1 時間短縮でき、賃金が同じであれば生産性の向上である。年間労働時間に換算すれば 200 時間以上を短縮できる。就業時間を短縮することで家族とのコミュニケーションや自己啓発、趣味、ショッピング、旅行に投入する時間を増やすことが可能なる。その結果ストレスや疲労を低減し、さらなる生産性向上が期待できるであろう。

このような好循環を作り出すまでにはまだ時間を要するであろう。業務改革により一時的に労働時間は増加し、一部の業務に多少の混乱が起きることも想定される。しかし、その改善効果が定着すれば生産性は飛躍的に向上することは明らかである。AI や IT を活用した改革の期待成果は見ており、官民一体となりその動きを加速させることが重要である。

## 2. 従業員はマインドセットを！

決められた仕事を期日までに仕上げるのは原則である。しかし、職務遂行のプロセスは大きく変化することはある程度イメージできるはずだ。定型反復的な仕事は AI や IT が得意とする分野である。従業員はそこから何を読み取り、仕事の付加価値を高めていくかを考えることが求められる。これまではマニュアル通りに正確に期日までに処理することが仕事の中心であった。これからは『顧客や社内外の関係者が本当に何を望んでいるか』を考えることがより重要になる。どのような商品やサービス、情報を提供すれば売上や利益を伸ばせるか、あるいはコストを下げられるかを考え抜く行動がクローズアップされるはずだ。それは営業や開発といった職種に限らず、従業員全員のテーマである。

就業時間の多くをパソコンに向かっていた従業員も、関係者とのコミュニケーションに

---

多くの時間を割くようになるだろう。そこから新しいアイデアや優れた企画のネタが生まれる確率が高くなる。料理に例えるならひと手間加える、あるいは隠し味を施すというイメージである。営業や開発のような仕事であれば、顧客やユーザーとのコミュニケーションの機会や時間が増えるであろう。タクシーの運転手は運転という仕事から解放され、観光タクシーのガイド役に変身することも可能になる。

難易度が高い低いに関わらず定型反復的な仕事は AI や IT が代替する。従業員の仕事はこれまで以上に考える、コミュニケーションを交わすことに重点が変化していく。従業員は今からその未来を想定しておくことである。思考を変えて行動を変えるマインドセットが求められるのだ。これまでの常識にとらわれずに新しい発想をし、情報発信をしていく姿勢が重要である。人生 100 年時代、定年年齢も 65 歳そして 70 歳になる可能性が高い。働く期間は確実に長くなる。こうした新しい時代を見据えた働き方の準備をしておくことが賢明である。企業においては意識改革の場の提供やワークショップの実施、研修プログラムの提供を通じて、従業員のマインドセットを後押しする態勢構築が不可欠である。並行して 1 日当りの労働時間を短縮し、かつ休曜日数を増やす施策も重要になる。ストレスと疲労を低減させてこそ持続的な生産性向上につながるからである。

### 3. 「働きがいも経済成長も」

SDGs には 17 の目標が掲げられている。その中の 8 番目が「働きがいも経済成長も」である。AI や IT を活用した働き方改革と生産性向上はまさに中核手段となるであろう。従業員を単純反復業務から解放し、労働時間を短縮し、ストレスと疲労を低減する。その結果、生産性が向上し、経済成長が実現する持続的な好循環が生まれる。人生 100 年時代を幸福に過ごすためには成果の持続性・再現性が高い働き方の成功モデルが必要である。

長時間労働は短期的な成果は生むかもしれないが、長くは続かない。持続的な経済成長を成し遂げるためには、従業員による持続的な付加価値の創出が必須である。そのために AI や IT という強力なツールを活用し、従業員には考えることとコミュニケーションに多くの時間を投入できる環境を整えることが第一歩となる。職場におけるコミュニケーションはストレスを減らし、仕事へのモチベーションを高める効果があるという報告もある。「どうすればよいか」は AI や IT が教えてくれる。従業員は『顧客や社内外の関係者が本当は何を望んでいるか』を考え抜く時代がやってくる。

インターネット等の発達により消費者はより賢くなっている。賢い消費者に受け入れられるためには相当な努力が必要であることは言うまでもない。同時に理不尽なクレームに対しては毅然と対応することも重要である。クレーム処理に追われてストレスをため込んでいる従業員も少なからずいるはずだ。クレーム処理にも効果的に AI や IT を活用する知

---

恵も欠かせないであろう。あるいはクレーム発生を抑制するための注意事項のアナウンスや使用説明に AI や IT を活用すべきである。

『考え抜く』と書くと難しい印象を持つかもしれない。1人で頭を抱え込んでいる姿をイメージされるかもしれないが、そうではない。関係者とコミュニケーションを交わしながらアイデアや発想を具体化することである。1人で悩むことではなく、仲間と知恵を出しながら仕事を進めることである。企業の福利厚生を担当者であれば「社員食堂のメニューに何を提供したら従業員のモチベーションが高まるだろう」でも構わない。何人か集まりワイワイやっている内に画期的なメニュー開発ができれば、業績を伸ばすことに一役買う可能性がある。再現性があれば外食企業にそのノウハウを提供するビジネスができるかもしれない。コミュニケーションは従業員の潜在能力を大いに引き出してくれるはずだ。このような蓄積が従業員に働きがいを実感させ、それが経済成長に連鎖していくのである。

AIやITを活用し従業員の働き方を変える。従業員は働き方を変えて働きがいを体感する。従業員が働きがいを体感できれば生産性が向上し、それは経済成長にもつながる。『働きがいも経済成長も』の設計図は完成した。今後は AI や IT を各職場に最適な形で実装し、試行錯誤を経て職場に定着させることが成功のカギである。

—以上—